



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



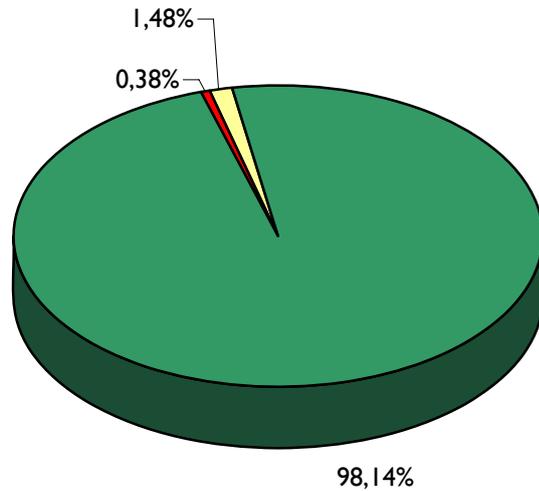
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2008



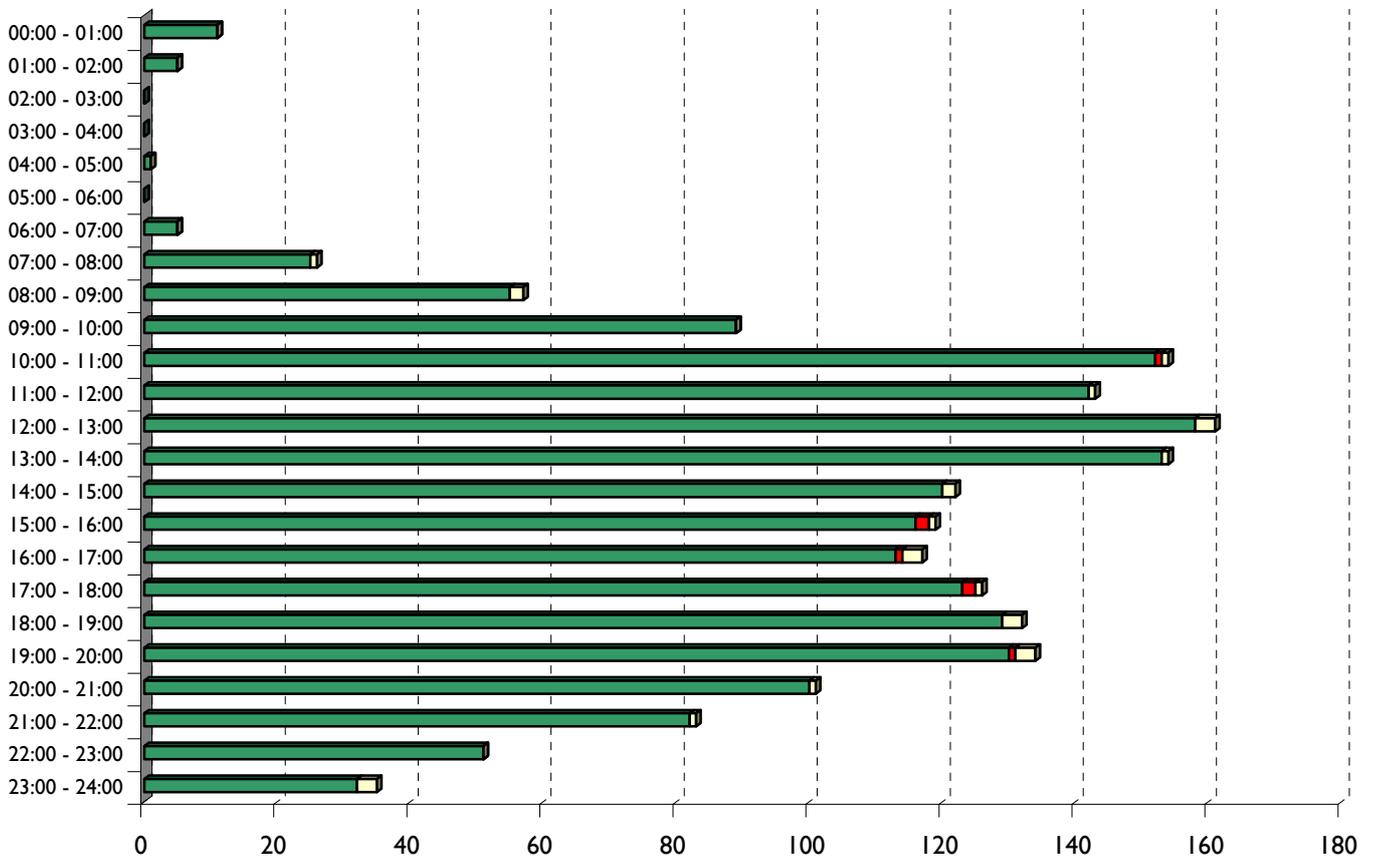
RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2008		
Llamadas atendidas	1.792	98,14%
Llamadas perdidas	7	0,38%
Abandonos técnicos	27	1,48%
TOTAL	1.826	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

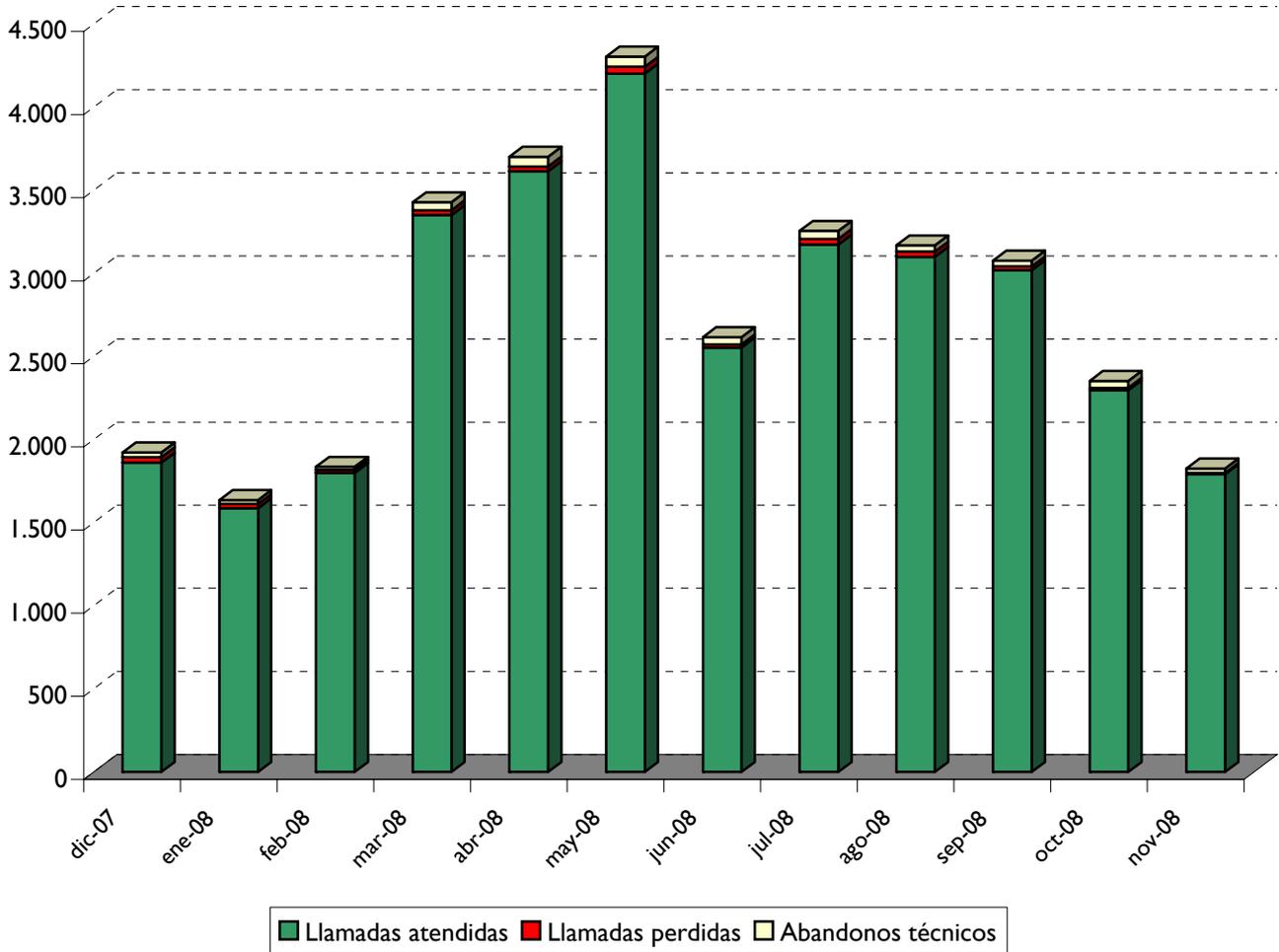
Desglose por franja horaria - noviembre 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

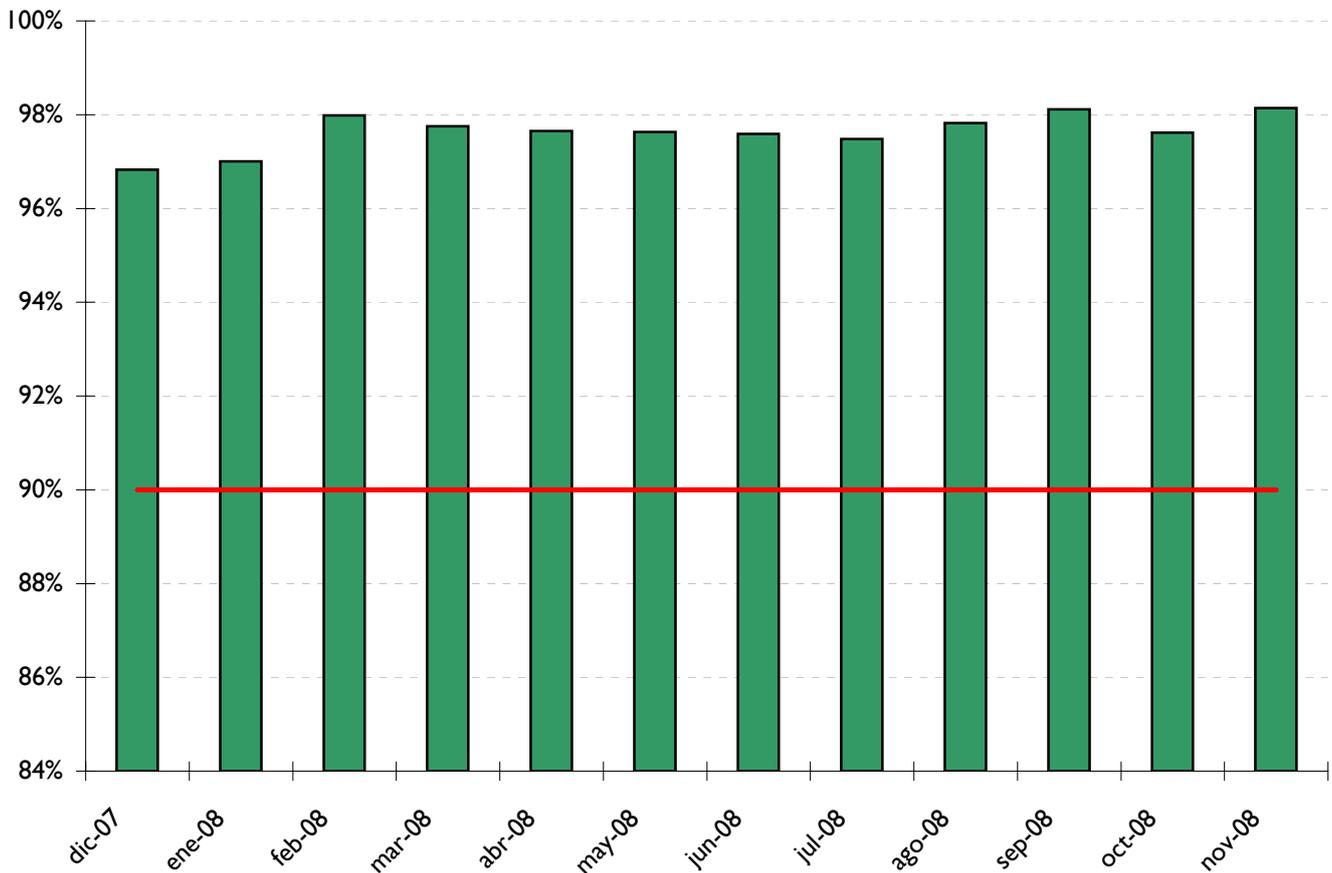
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

noviembre 2008	
Total llamadas	1.826
Llamadas atendidas	1.792
ÍNDICE DE COBERTURA	98,14%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





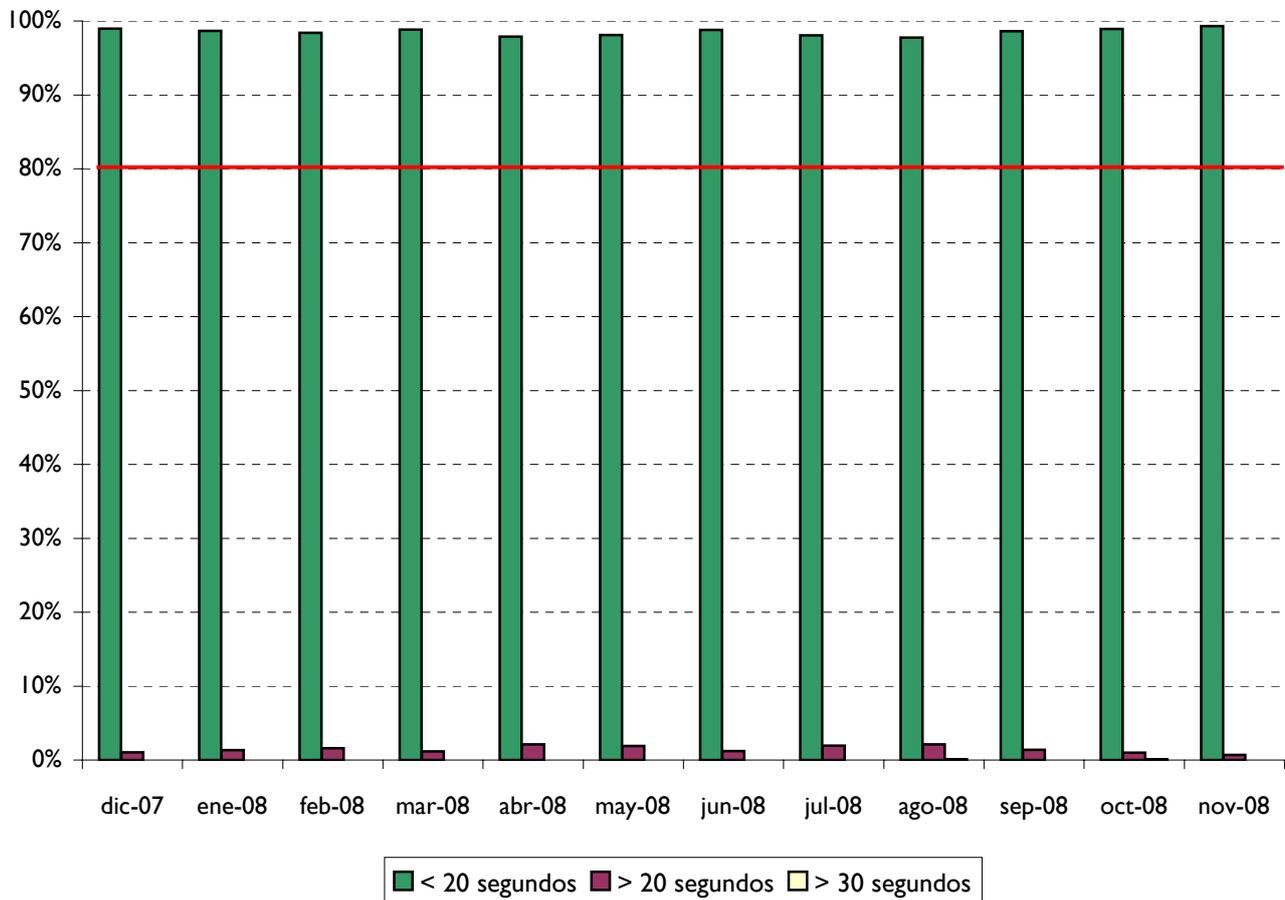
Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

noviembre 2008			
< 20 segundos	1.780	99,33%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	12	0,67%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
1.792		100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

noviembre 2008	
Total llamadas	1.826
Llamadas abandonadas	7
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,38%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

